Protocolos 8944632 e 8949642

Faz a sondagem corretamente e compreende a solicitação/informação do usuário?	Não	0	•Deveria ter perguntado para o usuário a grafia do nome Vanilson, se era com a letra "V" ou com "W".
Faz a sondagem corretamente e compreende a solicitação/informação do usuário?	Não	0	•Não foi perguntado para a usuária contactante, a grafia do nome dela, se era com a letra "V" ou "W".

Feedback
Bom dia, Odara!O protocolo 8944632 refere-se à Orientação ao cidadão para registro prévio junto ao SAC. Conforme verificado na monitoria, é necessário atentar-se à realização da sondagem durante o atendimento, a fim de identificar corretamente a demanda apresentada pelo usuário.Reforça-se a importância de aplicar adequadamente as etapas de sondagem previstas no roteiro de atendimento, em conformidade com as observações do item de aferição.

Registro de Protocolo de Atendimento

Protocolo: **8949642**
Senha: **910982**
Mensagem: **9641609**
Registrada em: **23/03/2026**

Dados do usuário:

Tipo de usuário: Pessoa física
Nome: Taynan Victor de Oliveira Silva
CPF/CNPJ: 08928056500 **E-mail:**
Telefone: **Celular:** ( ) -
Endereço:
Bairro:
Cidade: **UF:** Bahia
CEP:

Dados do contactante:

Nome: Vanessa de Oliveira Silva
CPF: 85792961530 **E-mail:**

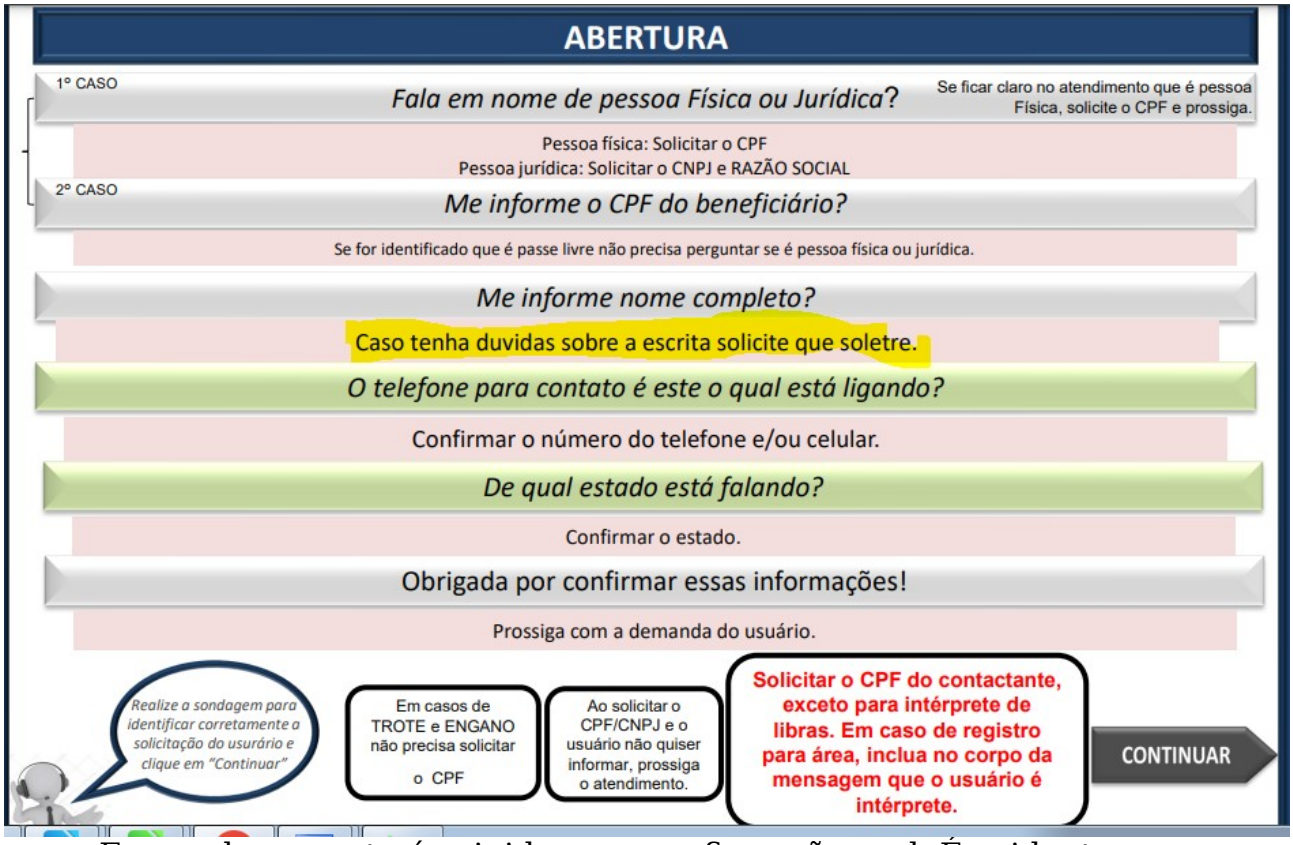
O retorno da monitoria e o conteúdo textual do item aferido deixam explícito que o item é sobre sondagem e correta compreensão da demanda do usuário. Confirmações de grafia de nome não se encaixam nessa item, visto que não interferem na **compreensão** de nenhuma **informação** referente à **demanda** do usuário. Registrar o nome do usuário de maneira incorreta deve acarretar em despontuação no item que se refere ao registro correto, imagino. Porém, evidentemente, o nome dos usuários não foi registrado incorretamente em nenhum desses dois casos. O que deixou de ser feito foi a confirmação oral redundante sobre a grafia do nome, o que leva ao segundo ponto.

Se agora é obrigatório consultar o CPF dos usuários e contatantes em certidoes.cgu.gov.br, não deveria mais ser necessário confirmar a grafia de nenhum nome, visto que se o nome for registrado incorretamente já pode-se considerar que a consulta não foi feita, e, portanto, a norma principal referente ao registro correto de nomes de usuários já foi quebrada. Se o CPF é consultado e a grafia verificada, a confirmação oral com o usuário resulta apenas em retrabalho. É redundante, desnecessária e contribui para o aumento do TMA.

Terceiramente, muitos nomes possuem grafia padrão e grafias alternativas. Muitos outros, diferentemente, possuem DUAS ou mais possibilidades de grafia igualmente prováveis. Exemplo: Sousa e Souza,

Barboza e Barbosa, Victor e Vitor, Tiago e Thiago, Mateus e Matheus, Sara e Sarah, Wagner e Vagner. Estes últimos seria sempre necessário confirmar (em caso de consulta ausente), pois um não é mais provável que o outro.

Se o nome do usuário está, **verificadamente**, de acordo com a grafia padrão do nome, por que seria necessária a confirmação? Especialmente considerando o roteiro de atendimento receptivo:



Em nenhum ponto é exigida essa confirmação oral. É evidente apenas que a confirmação é necessária em caso de dúvidas sobre a escrita.

Se é necessário perguntar para uma Vanessa se seu nome é escrito com W, também seria necessário perguntar a uma Victoria se seu nome começa com W. Com certeza existem Wictorias no Brasil, assim como Karolinas, Kamilas, Karlos, ou quaisquer outros nomes cuja escrita padrão é C mas foram estilizados com a letra K, por exemplo. A maneira atual de aferição desse item sugere que também seria necessário perguntar se toda toda letra V ou U poderia ser um W, toda letra I poderia ser um Y, e toda letra C poderia ser um K.

A aferição de itens de monitoria dessa maneira redundante, arbitrária e contraintuitiva prejudica a avaliação do desempenho real de qualquer operador.